



IT-CUSTOMER SATISFACTION SURVEY BEI DER BANK SARASIN

SPSS ONLINE-BEFragung: WIE ZUFRIEDEN SIND DIE INTERNEN KUNDINNEN UND KUNDEN MIT DEN DIENSTEN DER IT-ABTEILUNG?

Hans-Rudolf Häni, Global Head IT der Bank Sarasin: „Im Namen der Bank Sarasin danke ich den beiden Projektleitern Marco Schulz und Simon Birnstiel und dem ganzen SPSS Team sehr herzlich für die Durchführung des IT Customer Satisfaction Survey 2009. Wir sind sehr zufrieden mit der Beratung, der Betreuung und der Durchführung dieser Umfrage.“



SARASIN

Sowohl intern als auch extern erbrachte IT Dienstleistungen bedürfen zur Sicherung der Qualität einer regelmässigen und gründlichen Evaluation. Für die Auftraggeber und Erbringer solcher Leistungen ist es gleichermassen wichtig zu wissen, ob und wie die Serviceleistungen von den „Kundinnen und Kunden“ bewertet werden. Ein günstiges und schnelles Mittel hierzu sind Online-Befragungen. SPSS Schweiz hat sich in den vergangenen Jahren zur eigentlichen Spezialistin bei IT-Benutzer Zufriedenheits-Umfragen entwickelt und für diverse Grossunternehmen entsprechende Online-Befragungen durchgeführt.

Im Herbst 2009 entschloss sich auch die Bank Sarasin dazu, ihre interne IT Customer Satisfaction Survey bei uns durchführen zu lassen. Die traditionsreiche Schweizer Privatbank ist auf Anlageberatung und Vermögensverwaltung privater und institutioneller Kunden spezialisiert. Auftraggeber war Hans-Rudolf Häni, seines Zeichens Chef der IT und früher bei der Credit Suisse im Customer Relationship Management der IT tätig.

ONLINE-MESSUNG DER ZUFRIEDENHEIT

Bei dieser Online-Umfrage wurden die IT-Benutzerinnen und -Benutzer der Bank über ihre Meinung bezüglich ihrer Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Informatik der Bank Sarasin befragt. Im Besonderen kreisten die Fragen um die Zufriedenheit mit:

- der IT insgesamt
- dem Support insgesamt
- den Einführungen von neuen Applikationen
- der Qualität der Kommunikation
- dem Verhalten bei Störungen
- sowie dem IT-Aus- und Weiterbildungsangebot.

Ein wichtiges Thema war auch, wie sich die IT Mitarbeitenden und der Help Desk den internen Kundinnen und Kunden gegenüber verhalten. Es wurde auch danach gefragt, ob und in welchem Mass Kenntnisse über Hilfsmöglichkeiten oder Hilfe zur Selbsthilfe vorhanden sind. Inhaltlich wurden die Fragen von einer Arbeitsgruppe aus verschiedenen Abteilungen unter der Leitung von Urs Wiesendanger, Manager IT Service Desk & User Management, erarbeitet.

SPSS PROGRAMMIERTE DEN FRAGEBOGEN MIT INDIVIDUELLEM LAYOUT

SPSS Schweiz programmierte und gestaltete den Fragebogen mit rund 20 Fragen in Deutsch und Englisch und kreierte ein individuelles Layout des Online-Formulars im Corporate Design der Firma Sarasin. Zur Programmierung des Online-Fragebogens und für die Datenerhebung wurde die Software IBM SPSS Data Collection Interviewer verwendet, welche von SPSS für die professionelle Befragungsindustrie entwickelt wurde und von den weltweit grössten Befragungsfirmen eingesetzt wird.

**IT-CUSTOMER SATISFACTION SURVEY...**

WWW.SPSS.CH

Nach der erfolgreichen Durchführung eines Pretests wurde im November eine Stichprobe von 980 ausgewählten Mitarbeitenden der Bank Sarasin in der Schweiz per E-Mail eingeladen, anonym an der Befragung teilzunehmen.

SPSS Schweiz informierte den Auftraggeber regelmässig über die Höhe des Rücklaufs. Technischer Support bei Problemen mit dem Zugriff beim Ausfüllen der Befragung war während der gesamten Befragungszeit gewährleistet. Alle Eingaben und Abfragen erfolgten mit der bestmöglichen Verschlüsselungstechnologie.

BETEILIGUNG VON 40%

Anschliessend an die Befragung, welche eine beachtliche Rücklaufquote von 40% erreichte, erstellte SPSS eine Standard-Auswertung der Antworten mit Tabellen und Grafiken. Die Resultate wurden in elektronischer Form als PowerPoint-Folien zur Verfügung gestellt.

Noch vor Weihnachten konnte sich Hans-Rudolf Häni bei den Teilnehmenden mit einer Auswahl der Grafiken sowie den wichtigsten Umfrageergebnissen bedanken:

- ➔ "Insgesamt sind die Befragten mit der Informatik der Bank Sarasin zufrieden"
- ➔ "Die Verfügbarkeit der Applikationen und Systeme wird als gut bezeichnet"
- ➔ „Der IT Service Desk wird konsequent benutzt, erhält überwiegend gute Noten“

Natürlich gab es auch einige Anregungen zu Verbesserungen, die wir aber hier nicht verraten wollen...

Hans-Rudolf Häni war sehr zufrieden mit den Dienstleistungen von SPSS Schweiz. Ein Pluspunkt ist zudem, dass sich die Befragung in späteren Jahren zu geringen Kosten anpassen und erneut durchführen lässt und Veränderungen sich so einfach messen lassen. ■

- ▶ Branche: Finanz
- ▶ Anwendung: Mitarbeiterbefragung
- ▶ Institution: Bank Sarasin
- ▶ Lösung: Online-Befragung durch SPSS Schweiz
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG